

Von: AVM Service [service@avm.de]
Gesendet: Montag, 9. Mai 2022 15:14
An: Bernd Klagge
Betreff: Supportanfrage zu FRITZ!Box 6591 Cable mit Ticket-ID 4978684
##- Bitte geben Sie Ihre Antwort über dieser Zeile ein. -##

Martin Schwellnus (AVM)

09.05.2022, 15:13 MESZ

Guten Tag Herr Klagge,

vielen Dank für Ihre Geduld. Mir liegt nun eine Rückmeldung zum entsprechenden Sachverhalt des DVB-C Empfangs vor.

Beide über die FRITZ!Box nicht zu empfangenden Sender RTL und SAT1 werden als "Verschlüsselt" deklariert und somit von der FRITZ!Box nicht zum Empfang über DVB-C bereitgestellt. Diese Markierung als "Verschlüsselt" wird vom Kabelanbieter vorgenommen.

Wir empfehlen Ihnen daher, sich mit diesem Hinweis zur Verschlüsselung an Ihren Kabelanbieter zu wenden. Möglicherweise kann dieser dann Änderungen bzw. Anpassungen in der Kopfstation vornehmen. Ein Fehler der FRITZ!Box besteht hier in diesem Fall nicht.

Ich hoffe, diese Informationen helfen Ihnen weiter und wünsche Ihnen einen guten Start in die neue Woche.

Freundliche Grüße aus Berlin
Martin Schwellnus (AVM Support)

Im Rahmen unseres Supports erhalten Sie eine E-Mail, in der Sie Ihre Zufriedenheit mit unserem Service bewerten können. Sie können dem jederzeit widersprechen. Weitere Informationen erhalten Sie hier.

Bernd Klagge

06.05.2022, 12:31 MESZ

Hallo Herr Schwellnus,

vielen Dank für die Info. Sie können sich mit der Analyse gerne Zeit lassen, da ich nächste Woche ohnehin im Urlaub bin. Ich wünsche Ihnen ein angenehmes Wochenende.

Mit freundlichen Grüßen
Bernd Klagge

Martin Schwellnus (AVM)

06.05.2022, 10:09 MESZ

Guten Tag Herr Klagge,

vielen Dank für Ihre Geduld. Mein Name ist Martin Schwellnus. Mein Kollege Herr Jarius hatte mit mir den Fall besprochen, nach Durchsicht Ihrer Anfrage möchte ich mich Ihrem Ticket persönlich annehmen.

Aktuell lässt sich der Sachverhalt noch nicht abschließend bewerten, ich befinde mich aber bereits mit anderen Abteilungen in der Besprechung.

Aufgrund dessen, dass wir es hier auf den ersten Blick nicht mit einer Standardanfrage zu tun haben, möchte ich Sie noch um ein wenig Geduld bitten. Ihr Fall befindet sich nun in der tieferen Analyse. Ich melde mich, sobald ich weitere Informationen für Sie habe und wünsche Ihnen ein angenehmes Wochenende.

Freundliche Grüße aus Berlin
Martin Schwellnus (AVM Support)

Im Rahmen unseres Supports erhalten Sie eine E-Mail, in der Sie Ihre Zufriedenheit mit unserem Service bewerten können. Sie können dem jederzeit widersprechen. Weitere Informationen erhalten Sie hier.

Dirk Jarius (AVM)

05.05.2022, 14:15 MESZ

Guten Tag Herr Klagge,

vielen Dank für Ihre Rückmeldung und die ausführlichen Erläuterungen.

Ich habe auch diese intern weitergeleitet und werde mich schnellstmöglich wieder bei Ihnen melden.

Freundliche Grüße aus Berlin
Dirk Jarius (AVM Support)

Im Rahmen unseres Supports erhalten Sie eine E-Mail, in der Sie Ihre Zufriedenheit mit unserem Service bewerten können. Sie können dem jederzeit widersprechen. Weitere Informationen erhalten Sie hier.

Bernd Klagge

05.05.2022, 10:56 MESZ

Sehr geehrter Herr Jarius,

ich habe den Sendersuchlauf genau so durchgeführt, wie Sie ihn beschrieben haben!. Die ausführliche Sendersuche hat deutlich mehr als eine Stunde gedauert. Bei der ausführlichen Sendersuche wurden 204 TV-Sender und 190 Radiostationen gefunden (vgl. beiliegendes Foto). Das sind deutlich mehr als beim kurzen Suchlauf.

In der Senderliste (vgl. beiliegendes Foto) sind allerdings nur 73 TV-Sender (SD) verzeichnet. Die beiden fehlenden Sender (RTL und Sat 1) fehlen in der Senderliste weiterhin.

Ich vermute, dass bei der angegebenen Anzahl der gefundenen TV-Sender auch die verschlüsselten Sender mitgezählt werden, die aber in der Senderliste nicht auftauchen, weil diese ja nicht entschlüsselt und damit nicht angesehen werden können.

Mit freundlichen Grüßen
Bernd Klagge

Anhänge
Ergebnis ausführlicher Sendersuchlauf.jpg
Senderliste SD.jpg

Dirk Jarius (AVM)

04.05.2022, 16:19 MESZ

Guten Tag Herr Klagge,

vielen Dank für Ihre Rückmeldung.

Haben Sie auch den Sendersuchlauf wie empfohlen in diesem Testszenario durchgeführt. Wie lange genau hat dieser gedauert und wie viele Sender hat dieser zutage gefördert (mehr als beim kurzen Suchlauf oder exakt genau so viele)?

Freundliche Grüße aus Berlin
Dirk Jarius (AVM Support)

Im Rahmen unseres Supports erhalten Sie eine E-Mail, in der Sie Ihre Zufriedenheit mit unserem Service bewerten können. Sie können dem jederzeit widersprechen. Weitere Informationen erhalten Sie hier.

Bernd Klagge

04.05.2022, 11:18 MESZ

Sehr geehrter Herr Darius,

wegen einer Erkrankung komme ich erst heute dazu Ihnen zu antworten bzw. zu berichten:

Ihre Empfehlungen vom 27.04.2022 hatten leider auch keinen Erfolg!

Ich habe die FritzBox an alle vorhandenen 3 TV-Dosen direkt angeschlossen. Wir haben hier im Haus einen Hausanschlussverstärker, der alle TV Dosen versorgt. Ich habe die FritzBox sogar zusätzlich direkt an den Hausanschluss-Übergabepunkt (also vor dem Hausanschlussverstärker) angeschlossen, leider mit dem selben negativen Erfolg.

Die FritzBox empfängt auf der Frequenz 122 Mhz die Sender TV38 und France 5 einwandfrei, die Sender RTL und Sat 1, die auf der gleichen Frequenz ausgestrahlt werden, erkennt die FritzBox dagegen nicht. Auch eine manuelle Sendersuche nur auf der Frequenz 122 Mhz brachte keinen Erfolg!

An der Hausverkabelung kann es m. E. nicht liegen, denn auf allen 3 angeschlossenen TV-Geräten sind die Sender RTL und Sat 1 einwandfrei zu empfangen und die Signalstärke bzw. Signalqualität liegt bei allen Geräten im grünen Bereich (vgl. die beiliegenden Fotos).

Dem Frequenzspektrum der FritzBox (vgl. beiliegendes Foto) ist ja auch zu entnehmen, dass Signalstärke/-qualität gut sind. Warum findet sie aber die beiden Sender RTL und Sat 1 nicht, die Sender TV 38 und France 5 dagegen

einwandfrei.

Ich bin daher ratlos!

Mit freundlichen Grüßen

Bernd Klagge

Anhänge

k-TV 2 Sat 1.jpg

k-TV 3 RTL.jpg

k-TV 3 Sat 1.jpg

k-Frequenzspektrum FritzBox.jpg

k-TV 1 RTL + Sat 1.jpg

k-TV 2 RTL.jpg

Dirk Jarius (AVM)

27.04.2022, 12:11 MESZ

Guten Tag Herr Klagge,

vielen Dank für Ihre Geduld.

Wie genau haben Sie die drei Fernseher UND die FRITZ!Box verbunden, wenn ein Haushalt in der Regel nur eine TV-Dose besitzt?

Falls es eine Art von Koaxialkabelverteiler gibt, entfernen Sie diesen bitte mal physikalisch und verbinden die FRITZ!Box direkt mit der TV-Dose, dann starten Sie bitte eine neue "Ausführliche Sendersuche (Dauer 2-5 Stunden)" (keine Sorge, der dauert niemals auch nur eine Stunde) und haken dabei "NIT Ignorieren" an:

Das dauert in der Regel ca. 15 min. (Sie können sich von der Benutzeroberfläche ausloggen, der Suchlauf geht im Hintergrund weiter).

Stehen anschließend auch die fehlenden Sender zur Verfügung?

Freundliche Grüße aus Berlin
Dirk Jarius (AVM Support)

Im Rahmen unseres Supports erhalten Sie eine E-Mail, in der Sie

Ihre Zufriedenheit mit unserem Service bewerten können. Sie können dem jederzeit widersprechen. Weitere Informationen erhalten Sie hier.

Dirk Jarius (AVM)

26.04.2022, 14:32 MESZ

Guten Tag Herr Klagge,

vielen Dank für Ihre Rückmeldung und die Zusendung der Daten.

Ich habe diese und Ihre Informationen zur internen Klärung weitergegeben und wir werden uns mit Ihnen in Verbindung setzen, sobald wir die Daten analysiert haben und uns neue Erkenntnisse vorliegen.

Freundliche Grüße aus Berlin
Dirk Jarius (AVM Support)

Im Rahmen unseres Supports erhalten Sie eine E-Mail, in der Sie Ihre Zufriedenheit mit unserem Service bewerten können. Sie können dem jederzeit widersprechen. Weitere Informationen erhalten Sie hier.

Bernd Klagge

25.04.2022, 13:16 MESZ

Anbei die erbetene Support-Datei!

Mit freundlichen Grüßen
Bernd Klagge

Anhänge
support FRITZ.Box 6591 Cable (kdg) 161.07.29_25.04.22_1311.txt

Dirk Jarius (AVM)

25.04.2022, 12:59 MESZ

Guten Tag Herr Klagge,

vielen Dank für Ihre Anfrage an den AVM Support.

Wir würden dieses Problem gerne genauer untersuchen. Daher würde ich Sie bitten, mir für die genauere Ursacheneingrenzung noch die Supportdaten der FRITZ!Box zur Verfügung zu stellen:

Die Support-Daten werden folgendermaßen erstellt:

<http://fritz.box/support.lua> aufrufen -> Schaltfläche "Support-Daten" betätigen und Support.txt abspeichern.

Oder:

Klicken Sie in der Benutzeroberfläche der FRITZ!Box links unten auf "Inhalt" und dann unten auf "FRITZ!Box Support".

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Support-Daten erstellen".

Wählen Sie die Option "Speichern" und speichern Sie die Support-Daten als TXT-Datei. Das Speichern kann einige Minuten dauern. Ändern Sie Namen und Format der Datei nicht.

Diese Datei senden Sie mir dann bitte als Anhang zu.

Alternativ können Sie die Daten auch direkt aus der Benutzeroberfläche heraus an uns senden. Teilen Sie mir in diesem Fall bitte die Versand-ID mit, die Ihnen dann angezeigt wird.

Freundliche Grüße aus Berlin
Dirk Jarius (AVM Support)

Im Rahmen unseres Supports erhalten Sie eine E-Mail, in der Sie Ihre Zufriedenheit mit unserem Service bewerten können. Sie können dem jederzeit widersprechen. Weitere Informationen erhalten Sie hier.

Bernd Klagge

25.04.2022, 12:49 MESZ

Meine FritzBox 6591 empfängt über DVB-C insgesamt 102 Fernsehsender und 95 Radiosender. Auf der Frequenz 122 Mhz werden hier im Kabelnetz von Vodafone insgesamt 4 Fernsehsender ausgestrahlt (TV38, France 5, RTL und Sat 1).

Die Sender TV38 und France 5 empfängt die FritzBox, die Sender RTL und Sat 1 werden dagegen von der FritzBox nicht empfangen. Ihre Empfehlungen aus

dem Wissensdokument #1618 ("In der Senderliste der FritzBox fehlen TV-Sender") der Wissensdatenbank habe ich alle durchgeführt, leider ohne Erfolg. Auf meinen 3 Fernsehern werden alle Programme, die auf der Frequenz 122 ausgestrahlt werden einwandfrei empfangen, auch RTL und Sat 1!!!

Nur über den DVB-C Anschluss der FritzBox sind RTL und Sat 1 nicht zu empfangen. Ich weiß mir daher keinen weiteren Rat.

Vielleicht haben Sie eine Lösung für das Problem?

© AVM GmbH
Alt-Moabit 95, 10559 Berlin
HRB 57000 AG Charlottenburg
Impressum | Datenschutz [00YQL3-0QDK4]